

L'accompagnement du client dans son parcours d'achat

BAC PROFESSIONNEL MCV B	
Compétences	Savoirs associés
• Réaliser la vente dans un cadre omnicanal (B1) • Suivre l'évolution de la commande et éventuellement du règlement (B2) • Rendre compte des actions et des résultats par écrit et/ou à l'oral (B3) • Établir le contact avec le prospect dans des situations de prospection à distance (B4B)	• Les méthodes de vente • Les outils d'aide à la vente • L'offre de l'entreprise • L'argumentaire • Les modalités de financement • Le compte rendu
Lien avec l'économie et le droit – Co intervention mathématiques et français	

Le contexte professionnel

Titulaire du baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente, vous envisagez de poursuivre vos études en BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) en **apprentissage** au sein d'une concession Renault en qualité de commercial(e).

Actuellement en **période d'essai**, vous exercez votre activité sous l'autorité du directeur commercial, Jérôme Jérôme AKIMI.



L'environnement commercial de la concession évolue constamment, notamment avec la commercialisation de produits intégrant une dimension technique de plus en plus importante. À cela s'ajoute une dimension de **services associés** de plus en plus présente (financement, entretien, garanties, services connectés), qui joue un rôle essentiel dans la décision d'achat des clients.

Dans ce contexte, il est indispensable d'offrir des solutions personnalisées, adaptées aux besoins spécifiques de chaque consommateur, afin de renforcer la satisfaction et la fidélisation de la clientèle. Par ailleurs, la prise en compte des enjeux éthiques et du **développement durable** est désormais incontournable, aussi bien dans l'offre de produits (véhicules hybrides et électriques) que dans la démarche commerciale mise en œuvre par l'entreprise.

L'analyse du contexte professionnel

0.1 Rappeler les caractéristiques de la période d'essai. Elle est une période d'évaluation pour les deux parties (employeur et salarié). Elle peut être rompue unilatéralement, dans le respect des délais de prévenance légaux.

0.2 Citer le produit principalement vendu dans une concession et l'importance des services associés. Le véhicule (neuf ou d'occasion) les services apportent une valeur ajoutée au client et à l'entreprise.

0.3 Comment adopter une démarche commerciale éthique ? En Adoptant un comportement honnête et responsable envers les clients.



Le contexte juridique et économique de l'entreprise

1.1 Découvrir le Groupe Renault, ses entités, ses marques et sa vision !

Visite en vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=TZeX4RQYRN0&t=32s>

1.2 Compléter les informations en naviguant sur le lien <https://www.renaultgroup.com>

- Les marques du groupe : **Renault, Dacia et Alpine**
- Président du Conseil d'administration : **Jean-Dominique Senard**
- Année de fondation de Renault : **1898**
- Evènement majeur en 1990 : **Lancement de l'emblématique Clio, qui va vite devenir la voiture française la plus vendue de tous les temps. Depuis 1990, près de 16 millions de Clio ont été vendues dans 120 pays !**

1.3 Calculer les taux d'évolution des chiffres clés de Renault de 2023 à 2024 (Fiche ressource 1)

	2023	2024	Taux d'évolution
Chiffre d'affaires	52.4 Milliards d'€	56.2 Milliards d'€	+ 7.25 %
Résultat net	2.3 Milliards d'€	891 Millions d'€	- 61.26 %
Véhicules vendus dans le monde	2 264 815	2 235 345	-1.3 %
Nombres de collaborateurs	105 497	98 636	-6.5 %
Brevets (*) en portefeuille	14500	15000	+ 3.45 %

(*) Un brevet est un droit de propriété industrielle qui accorde à un inventeur l'exclusivité d'exploitation sur une innovation technique.

1.4 Commenter et analyser les chiffres clés de Renault et vos résultats précédents

Malgré une hausse du chiffre d'affaires, le résultat entre 2023 et 2024 est en nette baisse.

Le nombre de véhicules vendus reste globalement stable, avec une diminution limitée à 1,3 %.

L'entreprise a sans doute dû réduire ses marges afin de préserver ses parts de marché.

Le nombre de collaborateurs a également diminué sur cette période, probablement dans le but de réduire les coûts et de limiter l'impact sur le résultat net.

Il convient d'être attentif à la conversion entre les millions et les milliards dans le calcul du taux d'évolution du résultat net.

1.5 Calculer les parts de marché (Fiche ressource 2) en volume et en valeur de Renault en 2024.

	2024	Parts de marché de Renault
Chiffre d'affaires mondial	2982 milliards d'€	1.88 %
Chiffre d'affaires de Renault	56.2 Milliards d'€	
Véhicules vendus dans le monde	95.3 millions	2.33%
Véhicules vendus par Renault	2.23 millions	
Justifiez vos calculs : (56.2 x 100) / 2982 (2.23 x 100) / 95.3		



1.6 Identifier les tendances du secteur automobile en mobilisant vos connaissances et des recherches internet.

- Comment évoluent les modes de consommation en matière automobile ?

Les clients s'orientent davantage vers la location, le leasing, les véhicules d'occasion, ainsi que les véhicules hybrides et électriques. Ils recherchent aussi des solutions intégrant des services.

- Quelles sont les principales tendances de consommation des ménages dans ce secteur ?

Les ménages privilégient une consommation plus raisonnée et économique, avec une attention accrue au rapport qualité-prix, à l'impact environnemental et à la personnalisation des offres.

- Quels sont les choix de Renault en matière de production ?

Renault s'engage dans une production plus durable, en développant des véhicules électriques et hybrides, en réduisant l'empreinte carbone de ses usines et en intégrant des matériaux recyclés.

- Pourquoi se former tout au long de la vie dans ce contexte est essentiel pour vous ?

La formation continue est essentielle pour s'adapter aux évolutions technologiques, aux nouveaux modes de consommation et aux attentes des clients.

La réalisation de la vente dans un cadre omnicanal et le suivi de la commande

Le directeur commercial, Jérôme AKIMI, sera absent pendant une semaine afin de préparer la 91^e édition du Mondial de l'Auto, qui se tiendra à Paris en 2026. Il vous charge d'assurer le suivi de ses clients et prospects pendant son absence.

2.1 Élaborer un plan d'appel afin de contacter Madame LEMAN en respectant les consignes (document 1).

Plan d'appel	
Contact	Bonjour Madame Leman, [Votre prénom et nom] de la concession [Nom de la concession]. Je me permets de vous appeler suite à l'achat de votre nouvelle Clio hybride.
Raison	Je tenais tout d'abord à vous remercier pour votre confiance. Nous sommes ravis de vous accompagner dans ce projet. Lors de votre dernier échange avec Jérôme AKIMI, vous hésitez entre le Bleu Iron et l'Orange Valencia et souhaitiez un délai de réflexion. Avez-vous pu faire votre choix ?
Objectif	Par ailleurs, je souhaitais vous proposer un rendez-vous à la concession afin de vous présenter nos services ainsi que les accessoires disponibles pour votre véhicule. Seriez-vous disponible cette semaine ou la semaine prochaine ?
Conclusion	Parfait, je vous confirme donc le rendez-vous le [date] à [heure]. Je reste bien entendu à votre disposition si vous avez la moindre question. Je vous souhaite une excellente journée.

À la suite de votre entretien téléphonique, Madame Leman vous informe qu'elle a choisi la couleur bleu Iron pour son véhicule et qu'elle accepte de vous rencontrer samedi à 10 h à la concession.



La détection et la concrétisation des opportunités de ventes additionnelles

Afin de préparer votre entretien avec Madame Leman vous prenez connaissances des nombreux accessoires disponibles pour son véhicule.

3.1 Détecter à quels mobiles d'achat peuvent répondre les accessoires proposés dans les documents 2, 3 et 4. (plusieurs réponses possibles)

	Mobiles d'achat
Accessoires pour encore plus de confort (Document 2)	CONFORT SECURITE NOUVEAUTE
Accessoires pour personnaliser votre véhicule (Document 3)	ORGUEIL NOUVEAUTE
Accessoires pour transporter vos équipements volumineux (Document 4)	CONFORT SECURITE

3.2 Proposer des réponses adaptées à trois objections que Madame LEMAN pourrait formuler.

Objections	Réponses adaptées
Ce n'est pas dans mon budget.	Je comprends, je peux vous proposer des solutions de financement.
Est-ce que les accessoires sont compatibles avec ma voiture ?	Oui, absolument. Cette pièce a été spécialement conçue pour votre modèle de véhicule. Elle s'adapte parfaitement et respecte toutes les normes de sécurité et de performance.
Je vais réfléchir.	Bien sûr, prenez tout le temps qu'il vous faut pour réfléchir. Vous pourrez revenir et acheter vos accessoires à tout moment, nous serons là pour vous conseiller.



La proposition de produits et/ou des services associés

Lors de la phase de questionnement de votre entretien en face à face avec Madame LEMAN, vous avez identifié quatre accessoires susceptibles de l'intéresser.

4.1 Rédiger un argumentaire structuré adapté aux mobiles d'achat pour convaincre.

	Caractéristique	Avantage	Preuve
Chargeur smartphone induction Mobile : CONFORT	Permet de charger son téléphone mobile par simple contact sur le socle de charge.	Pas de câble apparent, très simple d'utilisation.	Proposer un essai pour démontrer la facilité d'utilisation.
Porte vélos basculant sur attelage Mobiles : SECURITE et CONFORT	Permet de transporter des vélos.	Accès facilité au coffre Transport en toute sécurité	Faire une démonstration pour prouver la qualité du produit.
Antenne requin Mobile : ORGEUIL	Antenne personnalisée	Harmonieuse, design dynamique	Avis client
Lumière d'approche sous caisse Mobiles : SÉCURITE et NOUVEAUTE	Éclairage IED sous caisse, avec télécommande ou à votre approche.	Elle permet de repérer votre véhicule dans les endroits mal éclairés.	Réaliser une démonstration afin d'illustrer le caractère novateur du concept.

À la suite de votre entretien de vente, Madame Leman a accepté d'acheter le chargeur smartphone à induction et la lumière d'approche sous caisse. Elle voudrait avoir une information sur les modalités de financement des véhicules.

4.2 Élaborer un questionnaire à partir des informations du Document 5 afin d'identifier les besoins de financement de Madame LEMAN.

Exemple de questions posées par Renault : <https://www.renault.fr/financement-vehicule-neuf.html>

- Souhaitez-vous toujours rouler dans un véhicule récent et profiter des dernières innovations Renault ?
- Voulez-vous pouvoir changer régulièrement de voiture pour l'adapter à vos nouveaux besoins ?
- Souhaitez-vous devenir propriétaire de votre véhicule ?
- Voulez-vous pouvoir revendre ou restituer votre véhicule à tout moment ?
- Recherchez-vous une offre tout comprise incluant l'entretien et l'assistance ?
- La revente et la perte de valeur de votre véhicule vous préoccupent-elles ?

Après avoir administré le questionnaire à Madame Leman, vous identifiez la LOA comme la solution pouvant répondre à ses besoins et informez votre cliente que *Mobilize Financial Services France*, établissement de crédit spécialisé dans le financement automobile et filiale financière du Groupe Renault, la contactera prochainement.



L'établissement des comptes rendus des actions et des résultats

Dans le cadre de votre activité commerciale, vous devez rendre compte par écrit à Jérôme AKIMI, directeur commercial, des actions menées et des résultats obtenus lors du suivi du dossier de Madame LEMAN.

5.1 Rendre compte par courriel, au directeur commercial, du suivi du dossier de Madame LEMAN.

jerome.akimi@renault.fr

Objet : Suivi du dossier de Madame Leman

Bonjour Monsieur,

J'ai contacté Madame Leman par téléphone. Elle m'a informé qu'elle avait choisi la couleur Bleu Iron pour son véhicule et qu'elle acceptait de me rencontrer samedi à la concession.

À la suite de notre entretien à la concession, Madame Leman a accepté d'acheter le chargeur smartphone à induction et la lumière d'approche sous caisse.

Après avoir identifié un besoin de financement, j'ai administré un questionnaire à Madame Leman et j'ai identifié la LOA comme la solution pouvant répondre à ses besoins.

J'ai informé Madame Leman que *Mobilize Financial Services France*, établissement de crédit spécialisé dans le financement automobile et filiale financière du Groupe Renault, la contacterait prochainement.

Je vous prie de croire, Monsieur, en l'expression de mes respectueuses salutations.

Signature



Document 1 : Consignes de Monsieur AKIMI et les teintes de carrosserie Renault

akimi@renault.fr

Objet : Assurer le suivi des clients et prospects pendant mon absence.

Bonjour,

Veuillez contacter Madame Leman afin de la remercier pour l'achat de sa Clio neuve hybride. Lors du dernier échange, la cliente souhaitait un délai de réflexion concernant le choix de la couleur, hésitant entre le Bleu Iron et l'Orange Valencia. Vérifier si elle a désormais fait son choix. Lui proposer un rendez-vous à la concession afin de lui présenter nos services ainsi que les accessoires disponibles pour sa nouvelle voiture.

Bien cordialement,

Monsieur AKIMI



blanc glacier (ov)



gris schiste (pm)



noir étoilé (pm)



bleu iron (pm)



gris rafale (n)



orange valencia (pm)

Document 2 : Accessoires pour encore plus de confort

Avec des accessoires qui rendent votre Clio full hybrid E-Tech encore plus agréable, pratique, confortable, et technologique.



Chargeur smartphone à induction sur console

Idéal pour recharger votre téléphone mobile dans le véhicule lors de la conduite par simple contact sur le socle de charge. Pas de câble apparent, 100 96 de confort et de simplicité !



Accoudoir avant*

Il s'ajuste à vos mesures pour une conduite 10096 relaxante. Gardez aussi sous le coude vos petits objets personnels grâce à son espace de rangement discret de 1 litre.

*proposé en accessoire sur les versions non équipées d'origine



Caméra de recul*

Garez-vous facilement en marche arrière sur les parkings ou les endroits difficiles. Vous visualisez sur l'écran multimédia les obstacles situés derrière le véhicule.

*proposée en accessoire sur les versions non équipées d'origine



Tapis de sol textile premium esprit Alpine

Confirmez l'allure résolument sportive de votre véhicule par une protection de qualité premium au marquage exclusif Alpine et surpiqûres bleues. Dimensions sur-mesure, clips de fixation, ce jeu de 4 tapis au design valorisant assure une protection totale.



Document 3 : Accessoires pour personnaliser votre véhicule

Le design de la citadine Clio full hybrid E-Tech s'affirme dans chaque détail. Ajoutez votre touche finale avec nos accessoires



Lumière d'approche sous caisse

Repérez votre véhicule dans les endroits mal éclairés. À votre approche ou avec la télécommande, l'éclairage LED d'ambiance sous caisse s'active pour vous indiquer le chemin.



Antenne requin*

Faites le plein de personnalité avec cette antenne au design dynamique qui s'intègre harmonieusement à la ligne de votre véhicule.

*proposée en accessoire sur les versions non équipées d'origine



Seuils de porte éclairés

La modernité affirmée dès l'ouverture des portes avant. Tout en vous éclairant la nuit et en protégeant les entrées du véhicule.



Seuil de coffre

L'accessoire indispensable pour un coffre prêt à tout. Esthétique et sur mesure, son caractère chromé habille et protège le bouclier arrière avec style.

Document 4 : Accessoires pour transporter vos équipements volumineux

Équipez votre Clio full hybrid E-Tech pour vous permettre de transporter vos équipements volumineux en toute sécurité.



Barres de toit quickfix

Faciles et rapides à monter sans aucun outil, grâce au système de fixation innovant quickfix. Idéales pour transporter un porte-vélo, un porte-skis ou un coffre de toit et augmenter la capacité de portage du véhicule.



Attelage escamotable semi-électrique

Déployez-le en quelques secondes par pression sur une commande située dans le coffre. Une fois replié, il redevient totalement invisible et Clio full hybrid E-Tech conserve tout son style.



Protection de coffre modulable easyflex

Adoptez une solution pratique pour charger par tous les temps avec cette protection étanche. Aussi modulable que votre coffre, elle couvre tout l'espace arrière quand la banquette est rabattue.



Porte-vélos basculant sur attelage

Découvrez notre gamme de porte-vélos basculables pour un accès facilité au coffre. Ils permettent de transporter facilement et en toute sécurité tous les vélos de la famille.



Document 5 : Le financement de votre véhicule

FINANCEZ VOTRE VÉHICULE RENAULT		
Location avec option d'achat LOA 	Crédit auto 	Location Longue Durée LLD 
La Location avec Option d'Achat (ou LOA) est une solution de financement locatif offrant plusieurs avantages. Avec ou sans apport, vous choisissez la durée de votre location et votre kilométrage annuel pour ajuster votre loyer à votre budget et vos besoins. À la fin de votre location, c'est vous qui décidez : Devenez propriétaire de votre véhicule en réglant l'option d'achat fixée au début de votre contrat ou : Restituez simplement votre véhicule sans vous soucier ni de sa revente, ni de sa décote, pour repartir, si vous le souhaitez, au volant d'une nouvelle voiture. Avec la LOA, vous pouvez profiter d'un nouveau véhicule et découvrir les dernières innovations Renault tous les 3 à 4 ans.	Financez votre Renault avec le crédit auto Maîtrisez votre budget à 100% en finançant votre véhicule neuf Renault avec le crédit auto. Avec ou sans apport, vous choisissez la durée de votre financement pour régler des mensualités fixes adaptées à votre budget. Avec le crédit auto, vous devenez immédiatement propriétaire de votre Renault.	Avec la Location Longue Durée, vous louez votre Renault sur une durée déterminée et choisissez votre kilométrage selon vos habitudes de conduite, avec ou sans apport. À la fin de votre location, restituez simplement votre véhicule en concession, sans vous soucier de sa revente ni de sa décote. Roulez au volant d'un véhicule toujours récent et profitez des dernières innovations Renault.



Fiche ressource 1

Le **taux d'évolution** permet de mesurer la variation d'une valeur numérique entre deux périodes.

$$\text{Taux d'évolution} = \frac{\text{Valeur d'arrivée} - \text{Valeur de départ}}{\text{Valeur de départ}} \times 100$$

Par exemple : Une entreprise réalise un chiffre d'affaires de 88 000 euros sur la période 1 et de 96 000 euros sur la période 2.

$$(96000 - 88000) / 88000 = + 9,09 \%$$

⚠ **Un taux d'évolution peut être positif ou négatif** (Entraînement <https://dgxy.link/IDkxI>)

Fiche ressource 2

La **part de marché** est un indicateur qui permet de situer l'offre de l'entreprise sur son marché, pour une période donnée.

$$\text{Part de marché} = \frac{\text{chiffre d'affaires ou volume d'affaires de l'entreprise}}{\text{chiffre d'affaires ou volume d'affaires de l'ensemble du marché}} \times 100$$

Par exemple : une entreprise réalise un chiffre d'affaires de 250 000 euros sur une période donnée. Sur cette même période, l'ensemble des entreprises de la même activité ont réalisé un chiffre d'affaires de 2 350 000 euros.

$$(250\,000 / 2\,350\,000) \times 100 = 10.63 \%$$

⚠ **la somme des parts de marché de l'ensemble des offreurs est toujours égale à 100 %**



SYNTHÈSE

Appréhender le contexte juridique et économique de l'entreprise

Des indicateurs comme l'évolution de la part de marché, du chiffre d'affaires et du résultat net permettent de mieux appréhender le contexte économique d'une entreprise.

$$\text{Part de marché} = \frac{\text{Chiffre d'affaires ou volume d'affaires de l'entreprise}}{\text{Chiffre d'affaires ou volume d'affaires de l'ensemble du marché}} \times 100$$

$$\text{Taux d'évolution} = \frac{\text{Valeur d'arrivée} - \text{Valeur de départ}}{\text{Valeur de départ}} \times 100$$

Le contexte juridique est aussi en constante évolution : les normes et les réglementations changent régulièrement. La recherche et le développement des entreprises constituent un investissement pour l'avenir, et la protection par des brevets est essentielle. Par ailleurs, la prise en compte des enjeux éthiques et du développement durable est désormais incontournable.

Réaliser la vente dans un cadre omnicanal et suivre la commande

La **méthode CROC** permet de structurer et de préparer un appel téléphonique pour réaliser une vente ou suivre une commande.

Contact	Raison	Objectif	Conclusion
---------	--------	----------	------------

Détecter les opportunités de ventes additionnelles et les concrétiser

Il faut identifier, chez un client ou prospect, des besoins complémentaires susceptibles de donner lieu à une proposition commerciale. Cette démarche repose avant tout sur une bonne connaissance du client et des produits. Pour concrétiser la vente additionnelle, l'argumentation doit être personnalisée et centrée sur la valeur ajoutée.

Proposer les produits et/ou les services associés

L'argument commerciale doit être structurée avec la **méthode CAP**.

Caractéristique	Avantage	Preuve
-----------------	----------	--------

Et chaque argument commercial doit être adaptés aux **mobiles d'achat** du client.

Sécurité	Orgueil	Nouveauté	Confort	Argent	Sécurité	Ecologie
----------	---------	-----------	---------	--------	----------	----------

Rendre compte des actions et des résultats par écrit et/ou à l'oral

Le compte rendu écrit doit être clair, synthétique et rédigé sans faute. Il doit également respecter les règles de politesse.

